

 **ГЛАВА РЖЕВСКОГО РАЙОНА**

 **ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«19» марта 2012г. № 173

Об утверждении проекта административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Организация досуга и обеспечение

услугами учреждений культуры населения

Ржевского района», включая предоставление

информации о времени и месте культурно –

досуговых мероприятий в муниципальных

учреждениях культуры Ржевского района

 В соответствии с Постановлениями Главы Ржевского района Тверской области от 18.05.2011 г. № 305-1 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация досуга и обеспечение услугами учреждений культуры населения Ржевского района», включая предоставление информации о времени и месте культурно - досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры Ржевского района (прилагается).
2. Отделу экономики администрации Ржевского района разместить настоящее Постановление с приложениями на официальном сайте администрации Ржевского района в сети Интернет – [www.rzevregion.com](http://www.rzevregion.com).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Ржевского района по социальным вопросам Смирнову В.В.
4. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования.

**И.О.Главы Ржевского района И.И.Корольков**

Приложение

к проекту постановления

Главы Ржевского района

 от 19.03.2012г № 173

 Административный регламент

 предоставления муниципальной услуги

 **«Организация досуга и обеспечение услугами учреждений культуры**

 **населения Ржевского района»**

 муниципальным учреждением культуры

 «Центральный дом культуры Ржевского района»

**Раздел I.**

 **Общие положения**

   1. Настоящий административный регламент представления муниципальной услуги «Организация досуга и обеспечение услугами учреждений культуры населения Ржевского района», включая предоставление информации о времени и месте культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры Ржевского района (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

 Регламент определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

2. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации.

3. Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены в Муниципальном учреждении культуры «Центральный Дом культуры Ржевского района» (далее - МУК «ЦДК Ржевского района»).

 **Раздел II.**

 **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 **1.Общее описание муниципальной услуги**

* 1. Цель оказания муниципальной услуги

1) содействие организации культурного досуга населения, развитию и самореализации личности, творческой активности населения;

2) сохранение, возрождение и развитие народной художественной культуры,

 народного художественного творчества;

3) приобщение населения к национальным традициям и обычаям;

4) методическое обеспечение деятельности учреждений культуры района;

5) повышения информированности граждан и организаций, о времени и месте культурно-

 досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры Ржевского района,

 в том числе в электронном виде.

1.2 Основные действия по оказанию муниципальной услуги

 Для предоставления муниципальной услуги осуществляются следующие основные действия:

1.2.1 организация на непрофессиональной основе клубных формирований, коллективов, кружков и студий любительского художественного и технического творчества, спортивной направленности, любительских объединений и клубов по интересам и др.;

1.2.2 изучение и обучение народным промыслам и ремеслам;

1.2.3 изучение народных обычаев, обрядов быта и досуга,

1.2.4 проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий – районных праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, семинаров, вечеров, спектаклей, танцевальных вечеров, обрядов, кинопоказов, культурно-досуговых программ, игровых и развлекательных программ и других мероприятий;

1.2.5 оказание консультативной, методической и организационно–творческой деятельности в подготовке и проведении культурно -досуговых мероприятий, в том числе в электронном виде.

  Услуги учреждения носят интегрированный характер и могут быть представлены в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, поляне, ферме, в учебном заведении и т.д.).

 1.3 Организации, оказывающие муниципальную услугу

 Оказание муниципальной услуги осуществляет Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры Ржевского района» (далее - МУК «ЦДК Ржевского района»).

 В структуру МУК «ЦДК Ржевского района» входят: организационно-методический отдел (ОМО), передвижной Центр культуры (ПЦК), отдел по кино, ансамбль русских народных инструментов «Метелица» и филиалы, расположенные в сельских поселениях Ржевского района.

Филиалами МУК «ЦДК Ржевского района» являются сельские Дома культуры и клубы:

 1. Азаровский СДК

 2. Бахмутовский СДК

 3. Глебовский СДК

 4. Домашинский СДК

 5. Есинский ДД

 6. Звягинский СДК

 7. Ильченковский СДК

 8. Итомлинский СДК

 9. Кокошкинский СДК

 10. Курьяновский СДК

 11. Медведевский СДК

 12. Михалевский СДК

 13. Образцовский СДК

 14. Ореховский СДК

 15. Осугский СДК

 16. Победовский СДК

 17. Панинский СДК

 18. Пятницкий СДК

 19. Раменский СДК

 20. Светловский СДК

 21. Успенский СДК

 22. Хорошевский СДК

 23. Шолоховский СДК

 МУК «ЦДК Ржевского района» независимо от территориального расположения входящих в его состав структурных подразделений представляет собой структурно-целостное учреждение, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, общего фонда имущества и штата, централизации технологических процессов.

1.4. Результат муниципальной услуги

  Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

 - отчет о проведении мероприятия. Отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый, показатели оценки качества и т.д.);

- повышение информированности граждан и организаций, о времени и месте культурно-досуговых мероприятий в муниципальных учреждениях культуры Ржевского района

1.5. Потребители муниципальной услуги

    Потребителями муниципальной услуги являются:

- население МО «Ржевский район»;

- юридические лица;

- общественные организации.

1.6 Правовые основы оказания муниципальной услуги

 - Федеральный закон от 06.10. 2003г. N 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 17.06.1996 № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;

- Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

 - Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736).

-Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

-Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

-Федеральный закон от 11.08.1995 г. №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

- Федеральный закон «О некоммерческих организациях » N 7-ФЗот 12 января 1996 года

- Федеральный закон от 09.07.1993 г. № 5351-1 «Об авторском праве и смежных правах».

- Федеральный закон от 21.07.2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 г. № 609 «Положение об основах хозяйственной дея­тельности и финансирования организаций культуры и искусства».

- Решение коллегии Минкультуры РФ от 29.05.2002 г. № 10 «О некоторых мерах по стимулированию деятельности муниципальных учреждений культуры» (вместе с «Примерным положением о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа», «Примерным положением о клубном формировании культурно-досугового учреждения»).

- СНиП 2.08.02-89\* «Общественные здания и сооружения» утверждены Постановлением Госстроя СССР от 16.05.1989 № 78.

- Устав Муниципального образования «Ржевский район» Тверской области (с изменениями и дополнениями).

- Положение об отделе культуры администрации Ржевского района Тверской области, утвержденное Постановлением Главы Ржевского района от 23.12.2011г. №911;

- Устав муниципального учреждения культуры «Центральный Дом культуры Ржевского района» (утвержден Приказом отдела культуры администрации Ржевского района от 26.12.2011 г. № 42)

- иные нормативные правовые акты, регулирующими правоотношения в сфере оказания услуг по организации культурно-досуговых мероприятий.

1.7 Документы, необходимые для получения муниципальной услуги

 Для получения муниципальной услуги предоставление потенциальным потребителем документов не требуется.

 На мероприятиях на платной основе основанием для предоставления услуги является входной билет.

1.8 Информация о платности муниципальной услуги

 Услуги учреждения предоставляются населению на бесплатной основе (за счет бюджетного финансирования) и на платной основе (за счет средств потребителей).

1.9 Основания для отказа в оказании муниципальной услуги

 - нахождения получателя муниципальной услуги в социально неодекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

 - нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

1.10 Сроки предоставления муниципальной услуги

     Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются планами работы отдела культуры администрации Ржевского района и МУК «ЦДК Ржевского района».

 **2. Способы получения потребителями информации**

 **о муниципальной услуге**

 2.1 Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном общении или письменном обращении, включая телефонные консультации и электронной почте, размещается на сайте администрации Ржевского района в информационно - телекоммуникативной сети Интернет, в местах предоставления муниципальной услуги, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

|  |  |
| --- | --- |
| Способ | Характеристика |
| Информирование при личном общении | Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае личного обращения потребителей предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге |
| Телефонная консультация | Сотрудники учреждения во время работы учреждения в случае обращения потребителей по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. |
| Информация у входа в учреждение | У входа в учреждение размещается: - информация о наименовании учреждения;- информация о режиме работы учреждения;- информация о дате, времени и месте проводимых мероприятий. |
| Информация в месте предоставления муниципальной услуги | В помещениях учреждения в удобном для обозрения месте размещается: - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;- информация о проводимых и планируемых выставках, творческих вечерах, иных мероприятиях (с указанием наименования, даты и времени проведения); - общая информация о видах деятельности, кружках и т.п., ведущих в учреждении работу;- перечень оказываемых учреждением услуг (в том числе платных - с указанием стоимости услуги);- информация об условиях получения потребителем услуги учреждения;- информация об адресе и телефонах вышестоящей организации управления культурой области. |
| Информация в сети Интернет | На сайте администрации Ржевского района Тверской области размещается следующая информация: - о местонахождении и графике работы, о справочных телефонах, об адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты. |

 2.2 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- в отделе культуры администрации Ржевского района,

- в МУК «ЦДК Ржевского района» и его структурных подразделениях.

 2.3 Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, а также об учреждениях культуры района, оказывающих муниципальную услугу, приводятся в **приложении №1** к Административному регламенту.

2.4 Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.5 При информировании о муниципальной услуге по письменным запросам заявителей ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента поступления письменного запроса.

2.6 При информировании о муниципальной услуге в форме ответов по электронной почте ответ на обращение отправляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.7 Ответ на запрос должен содержать: ответ на поставленные вопросы, Ф.И.О. и номер телефона исполнителя. Письменный ответ подписывается руководителем, в его отсутствие заместителем руководителя отдела культуры администрации Ржевского района или директором МУК «ЦДК Ржевского района».

 **3.Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

 3.1 Требования к удобству и комфортности

| Требование | Характеристика |
| --- | --- |
|  Режим работы |  Работа учреждения ведется не менее шести дней в неделю (включая субботу и воскресенье).Режим работы организации прописан в коллективном договоре.В вечерние часы работа учреждения заканчивается не ранее 21.00.Массовые мероприятия для взрослого населения могут проводиться до 24.00, для детей и подростков – до 22.00. |

  Режим работы учреждений культуры определяется документами учреждения (графиками режима работы, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

3.2 Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Требование | Характеристика |
| Книга отзывов и предложений | В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей учреждения рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер и информированием заявителя (при наличии его контактной информации) |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | В учреждении не реже одного раза в год организуются регулярные опросы потребителей о степени их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг: - проведение культурно-досуговых, просветительских и массовых  мероприятий, мероприятий исполнительского характера, концертных программ должно соответствовать художественному эстетическому уровню, требованиям общепринятых социальных норм и правил;- деятельность учреждений должна удовлетворять потребности населения в мероприятиях.- деятельность самодеятельных коллективов должна обеспечивать посещение концертов всеми желающими и способствовать повышению культурного уровня населения.  |

3.3 Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Требование | Характеристика |
| Требования к зданию, в котором размещается учреждение | - учреждения размещается в специально предназначенных либо приспособленных зданиях (помещениях), доступных для населения; - в помещениях оборудованы специальным техническим оснащением (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);- здания, в которых располагаются учреждения, не являются аварийным и не нуждаются в капитальном ремонте;- здания учреждений подключены к системам централизованного отопления, автономным котельным или имеют печное отопление и места общего пользования ( в помещении или на улице);- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг. |
| Требования к прилегающей территории | Прилегающая к учреждению территория содержатся в чистоте и порядке, не зависимо от времени года и погодных условий. |
| Требования к составу помещений  | Состав помещений учреждения в зависимости от набора оказываемых услуг включает: - помещения для проведения репетиций, выступлений и хранения реквизита и инструментов самодеятельных коллективов; - актовый зал; - помещения для изучения народных промыслов, обычаев и обрядов, быта и досуга, национального костюма; - помещения для проведения выставок, семинаров, концертов, кинопоказов.В состав помещений учреждения входят: - служебные помещения; - гардероб для верхней одежды посетителей;- места общего пользования для сотрудников учреждения и посетителей. |
| Требования к техническому оснащению учреждения | Учреждения оснащены специальным оборудованием и аппаратурой, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Специальное оборудование и аппаратура используются строго по назначению, содержатся в технически исправном состоянии.  |

3.4 Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Требование | Характеристика |
| Учредительные документы | Устав МУК «ЦДК Ржевского района", соответствующий законодательству. Уставучреждения включает в себя сведения: о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности); о предназначении учреждения; об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности; о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности.Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности. |
| Требования к санитарному состоянию | - деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; - уборка доступных для посетителей помещений учреждения производится каждый рабочий день, в том числе санузлов - по мере загрязнения; - перед входом в здание учреждения установлено не менее одной урны.  |
| Требования к пожарной безопасности  | Учреждения оборудованы: - помещения оснащены первичными средствами пожаротушения; - в учреждении на видных местах размещена информация о запрете курения, за исключением специально отведенных мест для курения;Один раз в квартал с сотрудниками проводится инструктаж по противопожарной безопасности |

3.5 Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

| Требование | Характеристика |
| --- | --- |
| Укомплектованность штата  |  Учреждения располагают необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.  |
| Образовательный уровень работников | Уровень профессиональной компетентности творческих работников соответствует необходимым требованиям для выполнения возложенных на них обязанностей. Не менее 20 % от общего числа работников учреждения имеют высшее или среднее специальное образование. |
| Переподготовка и повышение квалификации кадров  | Не менее одного раза в пять лет работники учреждения проходят обучение на курсах повышения квалификации.В период между плановым повышением квалификации специалисты учреждения посещают специализированные курсы, обучающие семинары, тренинги как на областном так и на районном уроне. |

 3.6 Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, единицы измерения | Методика расчета | Источник информации |
| 1.Количество проведенных культурно - досуговых мероприятий (ед.) | Абсолютный показатель | Информация руководителя,  стат. отчет. |
| 2.Количество посетителей (чел.)  | Абсолютный показатель | Информация руководителя,  стат. отчет. |
| 3. Количество клубных формирований (ед.) | Абсолютный показатель | Информация руководителя,  стат. отчет. |
| 4.Количество участников клубных формирований (чел.) | Абсолютный показатель | Информация руководителя,  стат. отчет. |
| 5.Количество коллективов, имеющих звание «народный» (образцовый) | Абсолютный показатель | Данные учреждения |
| 6..Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения (%) | Оу / О \* 100, гдеОу – число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учрежденияО – общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов потребителей услуги |
| 7.Число обоснованных жалоб потребителей (ед.)  | Абсолютный показатель | Определяется на основании анализа жалоб потребителей |

 **Раздел III.**

 **Административные процедуры предоставления**

 **муниципальной услуги**

1. **Последовательность действий при предоставлении муниципальной**

 **услуги**

1.1 Основной целью деятельности МУК «ЦДК Ржевского района» является:

- содействие реализации прав населения Ржевского района на все виды творческой деятельности в соответствии со своими интересами и способностями, на доступ к информации, культурным ценностям;

- создание условий для организации досуга, сохранения и развития традиционного художественного творчества и обеспечения жителей Ржевского района услугами организаций культуры.

 1.2 При предоставлении муниципальной услуги учреждения культуры Ржевского района осуществляет следующие основные виды деятельности:

- изучение и анализ культурных запросов населения, информационно-методическое обеспечение деятельности учреждений культуры Ржевского района;

- сбор, анализ, обобщение, хранение материалов о методах и опыте работы в социально-культурной сфере организаций всех форм собственности, ведущих свою деятельность в Тверской области, Российской федерации и за рубежом, распространение методических материалов среди учреждений культуры;

- обеспечение населения Ржевского района услугами культуры на нестационарной основе, организация и проведение массовых мероприятий;

- организация выставочной деятельности и массового отдыха населения;

- проведение театрально-зрелищных мероприятий, народных гуляний, обрядов, ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и обрядами;

- организация работы клубных формирований различных жанров и направлений, оказание помощи в подборе репертуара для коллективов художественной самодеятельности Ржевского района;

- организация досуга различных групп населения, в том числе проведение вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и других культурно-развлекательных программ, показ населению Ржевского района кино и видеофильмов;

- развитие и внедрение новых форм деятельности и культурно-массовой работы, пропаганда лучших достижений в сфере культуры и других отраслей, имеющих существенное значение для населения Ржевского района;

- организация и проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

- организация работы разнообразных консультаций и лекториев, проведение тематических вечеров, клубных кафе, цикл творческих встреч, других форм просветительской деятельности;

-предоставление в рамках возможностей учреждений культуры  разнообразных платных услуг социально-культурного характера населению, с учетом его запросов и потребностей;

- оказание, по социально-творческим заказам, другим договорам с юридическими и физическими лицами, консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении различных культурно-досуговых мероприятий.

1.3 Учреждения культуры Ржевского района имеет право в соответствии с действующим законодательством осуществлять предпринимательскую деятельность, при условии ее соответствия целям и задачам уставных видов деятельности.

1.4 Учреждения культуры Ржевского района представляют возможность пользования муниципальной услугой всем гражданам без ограничения по уровню образования и специальности, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

1.5 В случае если запросы населения не соответствует видам деятельности учреждений культуры, либо имеются жалобы по оказанию муниципальной услуги, работники МУК «ЦДК Ржевского района» должны в обязательном порядке принимать от заявителя данные обращения. После подробного рассмотрения обращения сотрудники дают устный или письменный ответ, содержащий полную информацию о предоставлении или о причинах невозможности предоставления муниципальной услуги.

1.6 В случае, если запрос не может быть исполнен, заявителю направляется письмо с объяснением причин.

1.7 Запросы (жалобы) не рассматриваются в случае, если:

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, ответ либо не дается, либо заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в вышестоящие органы. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

1.8 Рассмотрение запроса (заявления) гражданина считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

 **2. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

 2.1 Организация обеспечения качества и доступности муниципальной услуги, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

 Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.1.1 Внутренний контроль проводится руководителем учреждения или лицами уполномоченными на это и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающихся качества предоставления услуг);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

 Выявленные недостатки по оказанию муниципальной слуги анализируются по каждому сотруднику учреждения, с рассмотрением на комиссиях и с принятием мер к их устранению, путем вынесения дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

2.1.2 Внешний контроль за деятельностью учреждений культуры по оказанию муниципальной услуги осуществляется руководителем отдела культуры администрации Ржевского района, а в его отсутствие заместителем руководителя путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб, поступивших МУК «ЦДК Ржевского района» и проведения по фактам обращения служебных расследований, с привлечением соответствующих специалистов, по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книг отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

 Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

**3. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги**

   3.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное  обращение (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействия) которого обжалуется:

- заведующей отделом культуры;

- заместителю Главы Ржевского района, курирующему данное направление деятельности;

- Главе Ржевского района.

3.2 Обращения и заявления подлежат обязательной регистрации в зависимости от места их поступления.

 3.3 Обращение (жалоба) подаётся в письменной форме и должно содержать:

  - при подаче обращения физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его места жительства или пребывания;

- при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес;

  - наименование органа и (или) должности и (или) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

 - содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

 - к обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

- обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

3.3 По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

3.4  Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5 В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

3.6 О проведении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

3.7 Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение и почтового адреса, по которому должен быть направлен отчёт;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращенного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения,  угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддаётся прочтению.

3.8 В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

3.9 Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе представления муниципальной услуги, в судебном порядке.

 **Приложение № 1**

к Административному регламенту

- **Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры Ржевского района»** (центральное учреждение)

  Почтовый адрес:172381, Тверская область, г. Ржев, ул. Декабристов, д. 80

 Часы работы:

 понедельник - четверг с 8.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.45

 пятница с 8.00 до 15.45

суббота-воскресенье - выходной

Телефон для справок: 8 (48232)2-08-49; факс 8 (48232)2-39-06.

Официальный сайт администрации Ржевского района в сети Интернет – [www.rzhevregion.com](http://www.rzhevregion.com). E-mail отдела культуры администрации Ржевского района: Kultray@yandex.ru

**- Сельские Дома культуры и клубы** (филиалы)

Режим работы:

Понедельник – Пятница    10.00 – 12.00, 13.00 - 14.00, 18.00 – 21.00 ч.

Суббота - 10.00-13.00,  18.00- 24.00 ч.

воскресенье  10.00-13.00,  15.00- 18.00 ч.

Выходной – понедельник

В связи с производственной необходимостью каждый работник МУК «ЦДК Ржевского района», руководители кружков художественной самодеятельности и творческих объединений имеют собственное расписание и график работы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Наименование*** | ***Адрес СДК*** | ***Телефон***  |
| **1.** | **Азаровский СДК** | **Д. Азарово, д. 70** | 7-88-10 (адм.) |
| **2.** | **Бахмутовский СДК** | **д. Бахмутово,** **ул.Приволжская, д.3** | 7-62-12 (адм.) |
| **3.** | **Глебовский СДК** | **д.Глебово,** **ул. Школьная, д.16** | клуб 7-72-49 |
| **4.** | **Домашинский СДК** | **д. Домашино, д.115** | клуб 7-50-69 |
| **5.** | **Есинский ДД** | **п. Есинка, д.6** | клуб 7-43-31 |
| **6.** | **Звягинский СДК** | **д. Звягино,** **ул. Центральная, д.22** | 7-22-24 (адм.) |
| **7.** | **Ильченковский СДК** | **п. Ильченко, д.2** | 7-62-38 (адм.) |
| **8.** | **Итомлинский СДК** | **д. Итомля,** **ул. Центральная, д.21** | 7-53-44(адм.) |
| **9.** | **Кокошкинский СДК** | **д. Кокошкино, ул. Административная, д.9** | 7-40-31(адм.) |
| **10.** | **Курьяновский СДК** | **д.Артемово, д.1** | 7-86-10 (адм.) |
| **11.** | **Медведевский СДК** | **д. Медведево, д.21**  | 7-85-17 (адм.) |
| **12.** | **Михалевский СДК** | **д. Михалево, д.21**  | 7-54-13 (адм.) |
| **13.** | **Образцовский СДК** | **д. Образцово, д.5** | 7-32-35 (адм.) |
| **14.** | **Ореховский СДК** | **д. Орехово,** **ул. Центральная, д. 39** | 7-81-30 (адм.) |
| **15.** | **Осугский СДК** | **п. Осуга,** **ул. Школьная, д.41а** | 7-82-30 (адм.) |
| **16.** | **Победовский СДК** | **п. Победа,** **ул. Ленина, д.1а** | 7-61-33 (адм.) |
| **17.** | **Панинский СДК** | **д. Плешки** |  |
| **18.**  | **Пятницкий СДК** | **д. Пятницкое, д.56** |  7-89-10 (адм.) |
| **19.** | **Раменский СДК** | **д. Раменское, д.44** | клуб 7-52-72 |
| **20.** | **Светловский СДК** | **д. Светлая, д. 55** |  |
| **21.** | **Успенский СДК** | **д. Успенское, д.9** | 7-12-25 (адм.) |
| **22.** | **Хорошевский СДК** | **д. Хорошево, д.5а** | 7-93-00 (адм.) |
| **23.** | **Шолоховский СДК** | **д. Шолохово, д.5а** | 7-56-41 (адм.) |

 \\\

 **Приложение № 2**

к Административному регламенту

 **Блок – схема**

**последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| Формирование годового плана мероприятий |
|  |
|  Подготовка распорядительного документа о проведении мероприятия |
|  |
|  Формирование плана подготовки, состава  оргкомитета, сметы расходов, сценария мероприятия |
|  |
|  Проведение совещаний и встреч по подготовке мероприятия |
|  |
|  Контроль за формирование программы, сценария мероприятия |
|  |
|  Контроль за ходом проведения мероприятия |
|  |
|  Анализ отчета исполнителя муниципальной услуги,  оплаты расходов, снятие с контроля распорядительного  документа |
|  |
|  Исполнение муниципальной услуги завершено |